

## **Uitspraak Geschillencommissie Financiële Dienstverlening nr. 2017-399 (mr. B.F. Keulen , voorzitter en mr. Z. Bonoo, secretaris)**

Klacht ontvangen op : 19 juli 2016  
Ingediend door : Consument  
Tegen : Volksbank N.V. h.o.d.n. DBV Finance, gevestigd te Utrecht en SRLEV N.V., gevestigd te Amstelveen, gezamenlijk te noemen de Bank  
Datum uitspraak : 21 juni 2017  
Aard uitspraak : Bindend advies

### **Samenvatting**

Consument en zijn ex-partner zijn hoofdelijk aansprakelijk voor de in 2007 afgesloten hypothecaire geldlening. In oktober 2015 heeft Consument een verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid van zijn inmiddels ex-partner ingediend bij de Bank. De Bank heeft dit verzoek in eerste instantie afgewezen in verband met een negatief eigen vermogen van Consument. In mei 2016 heeft de Bank het bezwaar met betrekking tot het negatief eigen vermogen niet langer gehandhaafd. In juli 2016 is het verzoek afgewezen in verband met een ontoereikend pensioeninkomen. De Commissie is van oordeel dat niet aannemelijk is geworden dat de Bank bij het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid van de hypothecaire geldlening onzorgvuldig heeft gehandeld. Wat betreft de stelling van Consument dat Stater gedurende het aanvraagproces onprofessioneel heeft gehandeld, merkt de Commissie op dat Stater eerst in een zeer laat stadium van het proces heeft geconstateerd dat het te lage pensioeninkomen van Consument aan toewijzing van het verzoek in de weg staat. De vordering van Consument wordt gedeeltelijk toegewezen.

### **I. Procesverloop**

De Commissie beslist met inachtneming van haar Reglement en op basis van de volgende stukken:

- de klachtbrief van Consument met bijlagen;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het verweerschrift van de Bank;
- de repliek van Consument;
- de dupliek van de Bank;
- de aanvullende stukken van Consument;
- het voorstel van de Bank;
- de reactie van Consument op het voorstel van de Bank.

De Commissie stelt vast dat de Bank in onderhavige procedure namens bovengenoemde entiteiten gezamenlijk opkomt. De klachten van Consument worden aldus gezamenlijk behandeld.

De Commissie stelt vast dat het niet nodig is de zaak mondeling te behandelen. De zaak kan daarom op grond van de stukken worden beslist.

## 2. Feiten

Bij de beoordeling van de klacht gaat de Commissie uit van de volgende feiten.

- 2.1 Consument en zijn ex-partner hebben in juli 2007 bij de Bank een aflossingsvrije hypothecaire geldlening ad € 367.000,- gesloten, die in oktober 2007 is verhoogd naar € 387.000,-. Stater administreert de hypothecaire geldlening voor de Bank. Het beheer van de hypothecaire geldlening is ondergebracht bij Reaal.
- 2.2 In oktober 2015 heeft de tussenpersoon van Consument een verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid van zijn inmiddels ex-partner ingediend bij de Bank.
- 2.3 De Bank heeft het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid – in verband met een negatief eigen vermogen van Consument – afgewezen.
- 2.4 Bij e-mail van 19 februari 2016 heeft Stater de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:  
“(…) *Wij hebben het negatief eigen vermogen van 2014 voorgelegd aan de geldverstrekker. Deze heeft aangegeven graag de reden te willen weten van het negatief eigen vermogen over 2014 en ook hoe het zit met het negatief eigen vermogen over 2015. Zouden jullie een toelichting hierover willen vragen bij de accountant.*
- Wanneer wij de toelichting van de accountant hebben ontvangen, dan zullen wij het verzoek opnieuw voorleggen bij de geldverstrekker.*  
“(…)”
- 2.5 Op 15 april 2016 heeft de Bank het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid wederom afgewezen.
- 2.6 Bij e-mail van 19 april 2016 heeft de gemachtigde van Consument Stater het volgende medegedeeld:  
“(…) *Naar aanleiding van ons telefonisch onderhoud vrijdag 15 april jl. waarin het ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid is besproken*  
*Doe ik u in de bijlage toekomen de gevraagde documenten.*  
Noot:  
1. *Zoals uit de onttrekkingsstaat 2014 blijkt is daar uit privévermogen een bedrag onttrokken van 38.000 euro voor de verbouwing.*  
2. *Uit het vermogensvergelijk 2015 is een bedrag van 5536 euro uit privévermogen onttrokken voor de verbouwing.*  
3. *De relatief hoge autokosten in 2015 zijn deels ontstaan door een financial leaseconstructie voor auto met kenteken [kenteken].*  
4. *Deze auto is inmiddels verkocht en de financial lease is afgesloten.*  
5. *De benodigde kosten tot afbouw is geprognoseerd in het taxatierapport op ca 47.000 euro gerelateerd aan ruwe offertes van derde.*

6. De geprognoseerde kosten tot afbouw in eigen beheer zijn ca 15.000 tot 20.000 euro en worden uitgesmeerd rekening houdend met beschikbare financiële middelen.

*Een prognose is niet met een redelijke mate te maken behoudens de autokosten omdat deze gerelateerd zijn aan een leasecontract van leaseplan*

*Zoals al onder 6 gememoreerd zal de afbouw worden gedaan met behulp van vrienden, kennissen en familie waardoor de kosten beduidend minder zijn.*

*Ervan uit gaand u naar behoren te hebben ingelicht.  
(...)"*

2.7 Bij e-mail van 20 april 2016 heeft Stater de gemachtigde van Consument als volgt geantwoord:

*"(...)*

*Wij hebben reactie mogen ontvangen van de geldgever inzake (her)beoordeling van uw dossier. Wij zijn bereid uw dossier opnieuw te beoordelen indien de volgende zaken worden aangeleverd:*

- Gevalideerd taxatierapport waaruit de huidige waarde blijkt,*
- Bedrag wat benodigd is om de woning woonklaar te maken (dit dient te worden opgenomen in het taxatierapport)*
- Hoe gaat het benodigde bedrag om de woning woonklaar te krijgen worden betaald?*
- Wat is de herkomst van het benodigde geld benodigd voor het woonklaar maken van de woning*
- Accountantsverklaring hoe het negatieve eigen vermogen gaat worden ingelopen*

*Graag ontvangen wij bovengenoemde bescheiden in één zending. In vertrouwen u hiermee voorlopig voldoende te hebben geïnformeerd.*

*(...)"*

2.8 Bij e-mail van 25 april 2016 heeft Stater de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Op 15 april 2016 ontvingen wij uw brief over uw hypothecaire lening met nummer [nr. 1]. U geeft aan dat het niet eens bent met de afwijzing van het ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid. Dit heeft te maken met het negatief eigen vermogen in 2014 en 2015. In deze e-mail informeren wij u als volgt.*

**Waarom wezen wij uw verzoek af op basis van negatief eigen vermogen?**

*Wanneer er in de aangeleverde stukken van een zelfstanding ondernemer een inkomen niet positief is moeten wij het verzoek voorleggen bij de geldgever. In uw situatie waren wij niet op de hoogte dat u dit vermogen had gebruikt voor het onderpand. Op basis van het niet positieve vermogen was uw verzoek afgewezen.*

**Kijken wij nogmaals naar uw verzoek?**

*Naar aanleiding van de aanvullende informatie dat u uw eigen vermogen hebt aangesproken voor het onderpand gaf DBV Finance ons akkoord op 18 april 2016 om nogmaals naar uw verzoek te kijken. Wij vroegen op 20 april 2016 aanvullende informatie op bij uw tussenpersoon. (...)*

*Zodra wij deze informatie van uw tussenpersoon hebben ontvangen leggen wij de stukken binnen 3 werkdagen voor bij uw geldverstrekker. Wanneer wij een terugkoppeling van uw geldverstrekker ontvangen koppelen wij de heroverweging van het ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid binnen 3 werkdagen terug aan u.  
(...)"*

- 2.9 Bij e-mail van 27 april 2016 heeft de gemachtigde van Consument Stater het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Uw uitleg met bewondering gelezen.*

*U geeft aan dat u niet op de hoogte was van het feit dat de aanbouw was gefinancierd met eigen vermogen.*

*Ik wil u erop wijzen dat per mail op 19-02-2016 door mevr [X] om uitleg is gevraagd en dat deze uitleg is toegezonden op 22-02-2016.*

*Ik heb dan ook ernstige twijfels aan de procesgang zoals bij u plaats vind.  
(...)"*

- 2.10 Bij brief van 28 april 2016 heeft de gemachtigde van Consument Stater het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Dan de beantwoording van de vraag betreffende het negatieve eigen vermogen in 2014 en 2015. Door de boekhouder wordt in de door haar opgestelde onttrekkingsstaat (productie 3) al aangegeven dat er een onttrekking heeft plaatsgevonden van € 38.000,00 met als aanduiding "kosten voor verbouwing" welke geheel uit eigen vermogen komt. Hierdoor is het boekjaar 2014 met een eigen negatief vermogen gesloten met een tekort van € 9597,00.*

*In de door de boekhouder aangeleverde vermogensvergelijking 2015 welke op 1-04-2016 is geproduceerd (productie 4) is ook een onttrekking gedaan van € 5536,89 met als aanduiding "kosten voor verbouwing" welke geheel uit eigen vermogen wordt bekostigd. Desondanks is de prognose dat het negatief eigen vermogen in het boekjaar 2015 zal zijn teruggebracht naar een bedrag van € 4294,34. Een verbetering derhalve van meer dan 50%. In 2016 zal er geen enkele onttrekking zijn van kosten voor afbouw van de aanbouw.*

*Door DBVfinance is aangegeven dat als zou het negatief vermogen van 2015 zijn ontstaan door de hoge autokosten. Dit is niet als zodanig door de boekhouder gecommuniceerd en is dus onjuist geïnterpreteerd. Zij heeft dit als aandachtspunt aangegeven aan dhr. [naam Consument].*

*Tevens is in onze mail aan DBVfinance dd. 19-04-2016 (productie 5) gewag gemaakt van deze autokosten. De relatief hoge autokosten in 2015 zijn deels ontstaan door een financial leaseconstructie voor auto met kenteken [kenteken]. Deze auto is inmiddels verkocht en de financial*

*lease compleet ingelost. Dit betekent concreet dat de post autokosten in 2016 zullen dalen met ca € 6000,00 bestaande uit aflossing en brandstofkosten.*

*Als alleen naar deze posten wordt gekeken, en waarom niet, dan is er in 2016 geen enkele sprake meer van een eigen negatief vermogen.*

*Het bestaande taxatierapport zoals eerder gememoreerd kan niet worden omgezet in een gevalideerde versie zoals nu door Stater wordt gevraagd. Dit betekent concreet dat er een nieuwe versie zal moeten worden gemaakt met de daarbij behorende kosten.*

*Ook de gevraagde accountantsverklaring omtrent het inlopen van het eigen negatief vermogen kan niet met enige betrouwbaarheid worden gemaakt, zeker gezien het feit dat we nu pas eind april leven. De boekhouder geeft overigens aan dat een enigszins respecterend bedrijf zelf kan beoordelen dat er 2016 geen negatief eigen vermogen zal zijn bij ongewijzigde omstandigheden. Zij geeft aan dat de onttrekkingen van € 38.000,00 en € 5536,89 alsmede het terugbrengen van de autokosten voldoende zijn.*

*(...)*

*Gezien het tijdvak van eerste aanvraag via dhr. [Z]en het punt waarop we nu zijn beland heb ik ernstige twijfels over de bereidwilligheid tot het verlenen van de Hoofdelijke Aansprakelijkheid. Immers steeds weer worden er om documenten verzocht welke in een eerder stadium al aangeleverd zijn of zoals nu gevalideerd taxatierapport. Wat de toegevoegde waarde heeft van deze laatste ontgaat mij dan ook. Immers is er geen enkel sprake van een verhoging van het hypotheekbedrag alsmede een ernstige waardevermindering van het onderpand. De vragen welke steeds weer worden gesteld brengen grote kosten met zich mee voor dhr. [naam Consument]. Denk bv aan de kosten van de tussenpersoon, boekhouder en ondergetekende. Om van een nieuw taxatierapport nog maar te zwijgen.*

*Edoch om tot een snelle afwerking te kunnen komen zijn wij bereid tot het laten maken van een gevalideerd taxatierapport, alleen dan als het aanleveren van deze tot een toewijzing leidt van het Ontslag Hoofdelijke Aansprakelijkheid.*

*(...)"*

2.11 Bij e-mail van 28 april 2016 heeft Stater de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Wij ontvingen op 1 maart 2016 de specificatie van uw accountant. Hieruit was het voor ons helaas niet duidelijk dat de verbouwingskosten voor het onderpand waren.*

*Wij legden deze specificatie voor bij uw geldverstrekker met de notitie dat de negatieve vermogen deels ontstaat mede door deze verbouwingskosten. Op basis van deze specificatie en toelichting werd uw verzoek afgewezen door de geldverstrekker.*

*Het spijt mij dat u door deze onduidelijkheid twijfels heeft over de procesgang.*

*Op dit moment zijn wij in afwachting van de gevraagde stukken. Ik vertrouw erop dat deze stukken volgens werkafspraken met uw geldverstrekker met alle zorgvuldigheid worden behandeld door mijn collega's.  
(...)"*

2.12 De Bank heeft de gemachtigde van Consument in mei 2016 medegedeeld het bezwaar met betrekking tot het negatief eigen vermogen niet langer te handhaven.

2.13 Bij brief van 28 juni 2016 heeft De Bank de gemachtigde Consument het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Binnenkort dient de hypotheekakte t.n.v. uw cliënt(en) [naam Consument] gepasseerd te worden.*

*De afwerking van de aanvraag stagneert echter, omdat wij een aantal bescheiden nog niet in ons bezit hebben. Graag vragen wij hiervoor uw aandacht.*

*De volgende bescheiden dienen wij nog te ontvangen:*

*- verklaring van de accountant voor het verschil van het belastbaar inkomen tussen de IB aangifte en de IB aanslag 2014. In de aangifte wordt gesproken over een belastbaar inkomen van EUR 51.777,- en in de aanslag over EUR 43.017,-*

*- de ontwerpakte van verdeling*

*- De tenaamstelling in de akte van verdeling is niet juist. Dit moet zijn: "Naamloze Vennootschap SNS Bank N.V. handelend onder de naam 'DBV Fianance' Statutair gevestigd te Utrecht, correspondentie adres Postbus 274 ,1800 BH te Alkmaar"*

*Na ontvangst zullen wij de aanvraag zo spoedig mogelijk verwerken.*

*(...)"*

2.14 Bij e-mail van 4 juli 2016 heeft Stater de tussenpersoon van Consument het volgende medegedeeld:

*"(...)*

*Wij hebben voor bovengenoemde klant nogmaals naar het dossier gekeken. Wij zien nu dat bij pensioeninkomen de lening helaas niet haalbaar is. Er is een negatieve lastenruimte van EUR 1.275,01 per maand op het pensioeninkomen. Om deze reden zullen wij de aanvraag voor ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid dan ook moeten afwijzen.*

*Onze excuses dat wij dit niet eerder hebben opgemerkt..*

*(...)"*

2.15 Op 7 juli 2016 heeft de gemachtigde van Consument een klacht ingediend bij Stater.

2.16 Bij e-mail van 14 juli 2016 heeft Stater de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:

*"(...)*

Op 7 juli 2016 ontvingen wij uw e-mail over uw hypothecaire lening met nummer [nr. 1]. U geeft aan dat u ontevreden bent met de afhandeling van uw aanvraag tot ontslag van hoofdelijke aansprakelijkheid op uw lening. In deze e-mail informeren wij u als volgt.

**Mogelijkheid tot ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid**

Zoals wij uw tussenpersoon op 4 juli 2016 informeerden, kunnen wij uw verzoek tot ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid niet honoreren. Op basis van de door u verstrekte gegevens blijkt dat uw pensioeninkomen onvoldoende is om de hypotheek op voort te zetten. Om deze reden is uw aanvraag afgewezen.

**Onze excuses**

Wij bieden u onze excuses aan voor de manier waarop dit traject is verlopen. Het klopt dat wij eerder in dit proces het te lage pensioeninkomen hadden moeten constateren. In tegenstelling hierop verzochten wij u eerst een volledig dossier aan te leveren. Hierdoor hebben wij mogelijk een verkeerde verwachting bij u gecreëerd. Wij vinden dit erg vervelend en bieden u hiervoor nogmaals onze excuses aan.

(...)"

2.17 Bij e-mail van 14 juli 2016 heeft Stater de gemachtigde van Consument het volgende medegedeeld:

"(...)

**Reactie van uw geldgever**

In overleg met uw tussenpersoon de heer [Z] heeft mevrouw [X] uw situatie voorgelegd aan uw geldverstrekker DBV Finance. Zij gaven echter achter de uitkomst van de inkomenstoets te staan. Gezien de hoogte van de negatieve uitkomst zien zij ook geen mogelijkheid tot maatwerk. Uw aanvraag tot ontslag hoofdelijke aansprakelijkheid wordt daarom niet gehonoreerd. Het spijt ons u niet beter te kunnen berichten.

(...)"

### **3. Vordering, klacht en verweer**

#### *Vordering Consument*

3.1 Consument vordert dat de Bank het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid honoreert, dan wel dat de Bank wordt veroordeeld tot vergoeding van een bedrag van € 100.000,-, zijnde de (toekomstige) restschuld na gedwongen verkoop van de woning. Tevens vordert Consument dat Stater de kosten van onder meer de aanvraag van een overlijdensrisicoverzekering, de bemiddelingskosten en de uurvergoedingen van de boekhouder en de tussenpersoon vergoedt.

#### *Grondslagen en argumenten daarvoor*

3.2 Deze vordering steunt, kort en zakelijk weergegeven, op de volgende grondslagen:

- Het afwijzen van een verzoek tot ontslag uit hoofdelijkheid met als reden een ontoereikend pensioeninkomen is arbitrair. Consument is werkzaam als zzp'er. In het geval van een zzp'er is de AOW-leeftijd van 67 jaar niet per definitie gelijk aan de pensioendatum.

De discussie hierover is in volle gang en er zijn genoeg voorbeelden van mensen die na de vastgestelde AOW-leeftijd doorwerken. Vast staat dat Consument de hypotheeklasten op basis van zijn inkomsten uit arbeid kan voldoen. De Bank kan het verzoek tot ontslag uit hoofdelijkheid derhalve niet weigeren.

- Indien de Bank vast blijft houden aan haar weigering dan is de enige mogelijkheid de gedwongen verkoop van de woning. Aangezien de woning nog niet geheel is afgebouwd, en ook niet zal worden afgebouwd bij uitblijven van het gevraagde ontslag uit de hoofdelijkheid, zal de te verwachten opbrengst van de woning niet voldoende zijn om de hypothecaire geldlening geheel af te lossen. Van Consument kan echter niet verlangd worden dat hij jarenlang maandelijks aflost zonder uitzicht op het afbouwen van de woning.
- De Bank heeft geen maatwerk geboden. Hiertoe verwijst Consument naar de circulaire van oktober 2013 van de AFM. Consument stelt voor om een gedeelte van de hypothecaire geldlening om te zetten naar een annuïtaire hypothecaire geldlening tegen de nu geldende rente. De maandelijkse lasten inclusief aflossingen zullen dan budgetneutraal zijn. Er zal dan geen restschuld ontstaan en de woning kan in de komende jaren worden afgebouwd. Ook zou de Bank rentemiddeeling kunnen toepassen op het aflossingsvrije gedeelte van de hypothecaire geldlening.
- Door het onprofessioneel handelen van Stater heeft Consument onkosten gemaakt, waaronder de kosten van de aanvraag van een overlijdensrisicoverzekering, de bemiddelingskosten en de uurvergoedingen van de boekhouder en de tussenpersoon.

#### *Verweer van de Bank*

3.3 De Bank heeft, kort en zakelijk weergegeven, de volgende verweren gevoerd:

- De Bank heeft zich als kredietverstrekker te houden aan de wettelijke regels zoals neergelegd in de Wet op het financieel toezicht (Wft) en de Tijdelijke regeling hypothecair krediet. De Bank dient op grond van haar zorgplicht te beoordelen of de hypotheeklasten nu, maar ook in toekomst door Consument betaald kunnen worden. De Bank heeft de verplichting om overkreditering te voorkomen. Consument is thans 59 jaar en zal over circa 8 jaar de AOW-gerechtigde leeftijd bereiken. Het door Consument opgegeven pensioeninkomen bedraagt € 31.200,-. Dit inkomen is volstrekt onvoldoende om een aflossingsvrije hypothecaire geldlening van € 387.000,- te financieren. Van de Bank kan niet worden verlangd dat zij bij haar beoordeling rekening dient te houden met de mogelijkheid dat Consument ook na het bereiken van zijn AOW-leeftijd nog als zzp'er werkzaam zal zijn.
- Het is de Bank niet aan te rekenen dat de woning nu een lagere taxatiewaarde heeft dan bij aanvang van de hypothecaire geldlening en dat Consument bij verkoop van de woning mogelijk met een restschuld geconfronteerd zal worden. De consequenties hiervan zijn voor rekening en risico van Consument.
- De Bank is van mening dat – gelet op de toekomstige pensioeninkomsten – de kans groot is dat Consument niet aan zijn verplichtingen kan voldoen. Uitgangspunt is dat de hypothecaire geldlening ook bij het bereiken van de pensioengerechtigde leeftijd betaalbaar moet zijn. Met een pensioen inkomen van € 31.200,- zou Consument een hypotheeklast kunnen dragen van circa € 130.000,- / € 140.000,- (4 a 4,5 x jaarinkomen). De huidige hypothecaire geldlening bedraagt € 387.000,-. Dit zou betekenen dat Consument in 8 jaar tijd, naast de maandelijkse renteverplichting, circa € 31.500,- per jaar extra zou moeten aflossen. Gesteld noch gebleken is dat Consument deze extra hypotheeklast kan dragen.



- De Bank is bereid maatwerk te leveren. Echter, conform de Tijdelijke regeling hypothecair krediet mag de maximale financieringslast bij een inkomen van € 31.200,- maximaal 27% bedragen, ofwel € 8.424,- per jaar. Rekening houdend met de huidige maandlast wordt deze norm ruimschoots overschreden. Het verschil is dermate groot dat geen ruimte bestaat voor maatwerk. De Bank biedt mogelijkheden voor voortijdige renteherziening. Hiervoor is wel een vergoeding aan de Bank verschuldigd. Rentemiddeling wordt op dit moment door de Bank niet aangeboden. De door Consument aangedragen oplossingen zorgen er naar het oordeel van de Bank niet voor dat in de toekomst een financieel houdbare en passende situatie voor Consument kan worden gecreëerd.
- De Bank erkent dat in een laat stadium van het proces is geconstateerd dat het pensioeninkomen van Consument ontoereikend was. Dit betekent nog niet dat de Bank verplicht kan worden de hypothecaire geldlening alleen op naam van Consument voort te zetten. De Bank zou hierdoor overkreditering in de hand werken.

#### **4. Beoordeling**

- 4.1 Ter beoordeling ligt de vraag voor of de Bank op terechte gronden het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid van de ex-partner van Consument heeft geweigerd. De Commissie is van oordeel dat die vraag bevestigend dient te worden beantwoord en overweegt hiertoe als volgt.
- 4.2 Voorop staat dat een ontslag uit de hoofdelijkheid een wijziging van de overeenkomst betreft waarvoor in beginsel de instemming van alle contractspartijen vereist is. De Bank hoeft daarom niet in te stemmen met het gevraagde ontslag. Dit kan anders zijn als de Bank van haar beleidsvrijheid misbruik maakt, waarbij mede in aanmerking wordt genomen dat de gevolgen van een dergelijke beslissing naar maatstaven van redelijkheid en billijkheid maatschappelijk onaanvaardbaar zijn (artikel 6:248 lid 2 van het Burgerlijk Wetboek (BW)). Daarvan is in onderhavig geval naar het oordeel van de Commissie geen sprake. Redengevend hiervoor is het volgende.
- 4.3 De Bank heeft – na bestudering van de financiële situatie van Consument – gesteld dat het voortzetten van de overeenkomst door enkel Consument niet verantwoord is vanwege enerzijds de bestaande inkomenspositie en anderzijds een onbekende toekomstverwachting. Dat Consument wellicht na de pensioengerechtigde leeftijd werkzaam zal zijn als zzp'er, is een toekomstige onzekere omstandigheid waarmee de Bank in redelijkheid geen rekening behoeft te houden. De Bank heeft in dit geval derhalve naar redelijkheid en billijkheid gehandeld nu gebleken is dat het niet financieel haalbaar is voor Consument en zijn ex-partner om één van beiden uit de hoofdelijkheid te ontslaan.
- 4.4 Voor zover Consument stelt dat de Bank op grond van de circulaire van de AFM gehouden is maatwerk te bieden, merkt de Commissie op dat deze circulaire een aanwijzing betreft en geen dwingendrechtelijk voorschrift waarop Consument zich jegens de Bank kan beroepen. De Bank kan niet verplicht worden om de bestaande overeenkomst te wijzigen. Ook de Commissie kan de Bank hiertoe niet dwingen.

- 4.5 Wat betreft de stelling van Consument dat Stater gedurende het aanvraagproces onprofessioneel heeft gehandeld, merkt de Commissie het volgende op. De Commissie is het met Consument eens dat Stater, nadat meerdere malen om nieuwe informatie is gevraagd, eerst in een zeer laat stadium van het proces heeft geconstateerd dat het te lage pensioeninkomen van Consument aan toewijzing van het verzoek in de weg staat. Door aldus te handelen heeft Stater, handelende namens de Bank – als eindverantwoordelijke geldverstrekker – de aanvraagprocedure tot ontslag uit de hoofdelijkheid onnodig en voor Consument frustrerend lang laten duren, hetgeen Stater en ook de Bank verre van siert. De Bank heeft dit erkend. Nu vast is komen te staan dat de door Consument gemaakte kosten in het kader van het verzoek tot ontslag uit de hoofdelijkheid mede het gevolg is geweest van de onprofessionele handelwijze van Stater namens de Bank, acht de Commissie het redelijk dat de Bank haar eerder gedane voorstel tot vergoeding van de gemaakte kosten ad € 1.550,- gestand doet. Deze kosten bestaan onder meer uit de bemiddelingskosten voor de aanvraag van de overlijdensrisicoverzekering ad € 350,-, de (gedeeltelijke) kosten van de tussenpersoon ad € 750,- en de (gedeeltelijke) kosten van de boekhouder ad € 450,-. De Commissie ziet – bij gebrek aan een deugdelijke onderbouwing – geen aanleiding om de Bank te veroordelen tot vergoeding van de volledige kosten van de tussenpersoon en de boekhouder die Consument in dit kader vordert. Consument heeft – ook desgevraagd – niet inzichtelijk gemaakt in hoeverre deze kosten het gevolg zijn van de onprofessionele handelwijze van Stater en de Bank. De taxatiekosten komen naar het oordeel van de Commissie evenmin voor vergoeding in aanmerking, nu deze kosten geen verband houden met de onprofessionele handelwijze van Stater en de Bank gedurende het aanvraagproces. Het meer of anders gevorderde wordt daarom afgewezen.
- 4.6 Overigens komt de vordering van € 100.000,- zoals voorgelegd aan de Commissie niet voor toewijzing in aanmerking. Tussen partijen is een rechtsgeldige overeenkomst van hypothecaire geldlening tot stand is gekomen. Uit hoofde van deze overeenkomst is Consument gehouden om het gehele verschuldigde bedrag aan de Bank te voldoen. Ook de na verkoop van de woning ontstane restschuld behoort tot de hypothecaire geldlening en dient volledig aan de Bank te worden terugbetaald. Dat de waarde van de woning thans gedaald is, is een omstandigheid die de Bank niet kan worden toegerekend. De Commissie ziet derhalve geen aanleiding om te oordelen dat de Bank gehouden is de (toekomstige) restschuld kwijt te schelden.
- 4.7 Het voorgaande leidt ertoe dat de klachten van Consument jegens de Bank en Stater gegrond zijn in zoverre als hiervoor overwogen. De Bank zal als eindverantwoordelijke voor het aanvraagproces worden veroordeeld tot vergoeding van voormeld bedrag van € 1.550,-. Het meer of anders gevorderde zal worden afgewezen. Al hetgeen partijen verder nog hebben gesteld, kan niet tot een ander oordeel leiden en zal derhalve onbesproken blijven.

## **5. Beslissing**

De Commissie beslist dat de Bank binnen vier weken na de dag waarop een afschrift van deze beslissing aan partijen is verstuurd, aan Consument vergoedt een bedrag van € 1.550,-. Het meer of anders gevorderde wordt afgewezen.

*In artikel 5 van het Reglement van de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening is bepaald in welke gevallen beroep openstaat van bindende beslissingen van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening bij de Commissie van Beroep Financiële Dienstverlening. Daarbij geldt een termijn van zes weken na verzending van deze uitspraak. Op de website van Kifid vindt u praktische informatie over het instellen van beroep. Zie hiervoor [www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld](http://www.kifid.nl/consumenten/hoe-wordt-uw-klacht-behandeld).*

*U kunt, binnen twee weken na de verzenddatum van deze uitspraak, bij de Voorzitter van de Geschillencommissie Financiële Dienstverlening schriftelijk een verzoek indienen tot herstel van kennelijke vergissingen in de uitspraak. U moet daarbij met name denken aan correctie van reken- of schrijffouten en verbetering van namen en data. De volledige procedure met de termijnen die daarbij in acht moeten worden genomen staat beschreven in artikel 46 van het Reglement.*